

Celsia despliega amplio paquete de iniciativas para asegurar el servicio de energía y facilitar que sus clientes se queden en casa durante la contingencia del COVID 19

30 de marzo de 2020. El equipo directivo de Celsia ha venido desplegando un número amplio de iniciativas para acompañar de manera solidaria a sus clientes en el Valle del Cauca y Tolima a raíz de la contingencia causada por el COVID-19. Celsia acogió el llamado del Gobierno Nacional para garantizar la continuidad del servicio de energía durante el aislamiento obligatorio, para que sus clientes puedan cuidarse en casa.

“La energía que generamos, distribuimos y comercializamos es un servicio público esencial y debe responder al reto que estamos viviendo por el Covid-19. Por eso reafirmamos nuestro compromiso con nuestros clientes y con el país”, afirmó Lis Felipe Vélez, líder comercial de la compañía.

1. Celsia fortalece la prestación del servicio, reconecta clientes desconectados y detiene las suspensiones:

- Desde el 17 de marzo Celsia dejó de hacer las suspensiones del servicio a los clientes residenciales que presentan mora. Durante esta contingencia y hasta nuevo aviso, la compañía **no suspenderá** el servicio de energía por no pago.
- Desde el 20 de marzo Celsia está reconectando a los clientes que estaban suspendidos. A la fecha van 4.200 clientes reconectados. Quedan unos 184 que no han podido reconnectarse pues en algunas zonas no han permitido el libre acceso y movilización de las cuadrillas.
- En la línea gratuita para fijo y celular 01 8000 112 115 los clientes pueden validar si su reconexión está en proceso.
- Celsia adelanta estas actividades garantizando la salud del personal operativo, ya que cuidarlos es también una prioridad.

2. Celsia flexibiliza posibilidades de pago y brinda opciones a la medida:

- Durante la coyuntura, Celsia está brindando posibilidades para llegar a acuerdos de pago con condiciones especiales a través de su línea de servicio al cliente 018000112115. El acuerdo también puede solicitarse escribiendo al correo electrónico servicioalcliente@celsia.com o a través del chat en línea.
- No se cobrarán las reconexiones de los clientes que estaban suspendidos.
- Otras medidas relacionadas con el pago del servicio están supeditadas por ley a disposiciones del Gobierno Nacional y se estarán comunicando toda vez sean decretadas.
- La compañía igualmente invita a los ciudadanos que puedan pagar su factura de energía, a que lo hagan como una manera de asegurar la sostenibilidad de la operación y calidad del servicio que beneficia a toda la comunidad.

3. Celsia fortalece los canales digitales de atención:

Todas las oficinas de atención presenciales están cerradas para proteger clientes y colaboradores, por lo tanto las diferentes solicitudes y transacciones se pueden realizar a través de los canales virtuales: página www.celsia.com, APP Celsia, línea telefónica gratuita desde fijo y celular 01 8000 112 115 y correo electrónico servicioalcliente@celsia.com. En estos canales se pueden solicitar todos los servicios, incluido la solicitud de la factura o hacer planes de financiación.

Los clientes que puedan realizar el pago de su factura pueden hacerlo en forma física con los aliados: en el Valle del Cauca, Efecty y Gane, y en Tolima, Efecty y Gana Gana. También puede hacerse el pago en el sitio web www.celsia.com. Las facturas que se están generando desde el 28 de marzo tendrán 60 días de vencimiento.

4. Invitación a hacer un uso eficiente de la energía: durante la contingencia, la compañía está llamando a sus clientes a hacer un uso racional de este servicio mientras estás en casa.

Cuidarnos es responsabilidad de todos. La invitación de Celsia es: #QuédatenCasa, nosotros nos encargamos de seguir prestando el servicio que requieres.